



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud, Los Olivos, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

Autores:

Br. Ramírez Auris Nelly

Br. Álvarez Ramírez Carmen

Asesor:

Dr. Marroquín Peña Roberto

Sección:

Ciencias médicas

Línea de Investigación:

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ - 2015

Página de Jurados

Dr.Carlos Wenceslao Sotelo
Presidente

Mg. Valdivieso Gonzales Janet
Secretario

Dr. Marroquín Peña Roberto
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por fortalecer mi corazón, iluminar mi mente, darme fuerzas, para superar los obstáculos, dificultades y por bendecirme con la llegada de un precioso angelito Alessia, da un rayito de luz a mi vida.

A mi esposo por su infinita bondad, comprensión y confianza. A mi hija Milagros, por permitirme ser parte de su vida, por su tolerancia y paciencia.

De manera muy especial a mi compañero de trabajo Roberto, por su gran calidad humana, por su apoyo incondicional y por el esfuerzo que me motivaba a seguir adelante para la elaboración y conclusión de la tesis.

Nelly

A Dios, por ser mi guía, y darme fortaleza en la vida, porque sin él nada se habría logrado. A mi madre por brindarme su apoyo moral y condicional, por estar conmigo en todo momento.

Carmen

Agradecimiento

A la Escuela de Post-Grado de la Universidad César Vallejo, que me permitió alcanzar un importante logro personal y profesional. A todos y cada uno de nuestros docentes que desplegaron de mucha paciencia al enseñarnos no solo conocimientos sino su propia vida.

Al Doctor Roberto Marroquín Peña un profundo agradecimiento por su valiosa y acertada orientación para la elaboración de la Tesis y por su excelente calidad profesional.

Nelly

El agradecimiento y gratitud a la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo. A los docentes quienes contribuyeron a nuestra formación profesional, científica y humanística. Agradecemos de forma especial a nuestro docente Dr. Roberto Marroquín Peña, por brindarnos Orientación y apoyo constante con sus acertadas enseñanzas.

Carmen

Declaración jurada

Yo, Ramírez Auris, Nelly Doris estudiante del Programa Maestría en Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08619562, con la tesis titulada “Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Odontología del C.S Los Olivos, 2015” declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría compartida con la coautora Carmen Martha Álvarez Ramírez
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna tesis.
4. De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, la tesis fuese aprobada para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 11 de Julio del 2015

Nelly Doris Ramírez Auris.

Declaración jurada

Yo, Álvarez Ramírez, Carmen Martha estudiante del Programa Maestría en Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09744287, con la tesis titulada “Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Odontología del C.S Los Olivos, 2015” declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría compartida con la coautora Nelly Doris Ramírez Auris.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna tesis.
4. De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, la tesis fuese aprobada para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 11 de Julio del 2015

Carmen Martha Álvarez Ramírez

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión en los Servicios de Salud, presentamos la tesis denominada: titulada “Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología en el Centro de Salud Los Olivos, 2015”, que es requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación es de diseño no experimental correlacional está elaborado para mejorar las políticas referentes al servicio que la institución ofrece a sus clientes, pilares fundamentales para lograr los objetivos y metas de la organización constituyendo de esta manera el logro efectivo de la calidad de atención al usuario, implementar estrategias de técnicas de comunicación, relaciones interpersonales y ética laboral para desarrollar respeto y sensibilidad en relación a los usuarios externos.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Las autoras

Indice

Página de Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Declaración jurada	vi
Presentación	vii
Indice	viii
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I Introducción	1
1.1 Antecedentes	3
1.1.1 Antecedentes internacionales	3
1.1.2 Antecedentes nacionales	5
1.2 Fundamento teórico	7
1.2.1 Fundamento de la variable 1: Calidad de atención.	7
1.2.1.1 Objetivos de la Calidad:	10
1.2.1.2 Principios de la Gestión de la Calidad	11
1.2.1.3 Tipos de calidad	13
1.2.1.4 Indicadores de calidad	14
1.2.1.5 Componentes de la Calidad de Atención	14
1.2.1.6 Calidad de Atención Percibida	15
1.2.1.7 Evaluación de la calidad	16
1.2.1.8 Calidad de atención en odontología	16
1.2.2 Dimensiones de la variable 1: Calidad de servicio	18
1.2.2.1 Dimensión 1: Fiabilidad:	20
1.2.2.2 Dimensión 2: Capacidad de respuesta	21
1.2.2.3 Dimensión 3: Seguridad	22
1.2.2.4 Dimensión 4: Empatía	23
1.2.3 Fundamentos de la variable 2: Satisfacción del Usuario	24
	viii

1.2.3.1 Elementos que conforman la satisfacción del usuario	25
1.2.3.2 Los Niveles de Satisfacción	26
1.2.3.3 Teoría de la disparidad del valor percibido	27
1.2.4 Dimensiones de la variable 2: Satisfacción	27
1.2.4.1 Dimensión 1: Confiabilidad	27
1.2.4.2 Dimensión 2: Validez	28
1.2.4.3 Dimensión 3: Lealtad	28
1.3 Justificación.	29
1.3.1 Justificación Teórica.	29
1.3.2 Justificación Práctica.	29
1.3.3 Justificación Metodológica.	29
1.4 Problema	30
1.4.1. Problema General.	30
1.4.2 Problemas Específicos	30
1.5 Hipótesis	30
1.5.1 Hipótesis General	30
1.5.2 Hipótesis Específica	31
1.6 Objetivos	31
1.6.1 Objetivo General	31
1.6.2 Objetivos Específicos	31
II Marco metodológico	33
2.1 Variables	34
2.1.1 Definición conceptual de la variable 1: Calidad de Atención Percibida.	34
2.2 Operacionalización de las variables	35
2.3 Metodología	36
2.4 Tipo de investigación	36
2.5 Diseño de Investigación	37
2.6 Población y muestra	37
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8 Métodos y análisis de datos	40
III Resultados	43
3.1 Descripción	44
3.1.1 Nivel descriptivo de la variable Calidad de atención percibida	44
3.1.2. Nivel descriptivo de la variable Satisfacción del usuario externo	50

3.1.3 Tablas de contingencia variable 1 vs variable 2	54
3.2 Nivel inferencial	62
3.3 Prueba de hipótesis	63
IV Discusión de resultados	71
V Conclusiones	77
VI Recomendaciones	79
Referencias bibliográficas	81
Apéndice	84
Apéndice 1 – Prueba de Servqual y satisfacción de usuario externo	85
Apéndice 2 – Matriz de Consistencia	89
Apéndice 3 – Instrumento de validación	91
Apéndice 4 – Base de datos de la encuesta	96

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Calidad de atención percibida	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario externo	36
Tabla 3	Baremos de la variable Calidad de atención percibida	39
Tabla 4	Baremos de la variable Satisfacción del usuario externo	39
Tabla 5	Validez de los instrumentos	40
Tabla 6	Criterio de confiabilidad valores	42
Tabla 7	Estadísticos de fiabilidad	42
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención percibida en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	44
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión Fiabilidad en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	45
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	46
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión Seguridad en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	47
Tabla 12	Distribución de frecuencias de la dimensión Empatía en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	48
Tabla 13	Distribución de frecuencias de la dimensión Tangibilidad en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	49
Tabla 14	Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	50
Tabla 15	Distribución de frecuencias de la dimensión confiabilidad en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	51
Tabla 16	Distribución de frecuencias de la dimensión validez en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	52
Tabla 17	Distribución de frecuencias de la dimensión lealtad en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	53
Tabla 18	Tabla de contingencia Calidad de atención percibida * Satisfacción del usuario externo	54
Tabla 19	Tabla de contingencia Fiabilidad * Satisfacción del usuario externo	55

Tabla 20 Tabla de contingencia Capacidad de respuesta * Satisfacción del usuario externo	57
Tabla 21 Tabla de contingencia Seguridad * Satisfacción del usuario externo	58
Tabla 22 Tabla de contingencia Empatía * Satisfacción del usuario externo	59
Tabla 23 Tabla de contingencia Tangibilidad * Satisfacción del usuario externo	60
Tabla 24 Prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) para una muestra	62
Tabla 25 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Calidad de atención percibida * Satisfacción del usuario externo	63
Tabla 26 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Dimensión de fiabilidad * Satisfacción del usuario externo	64
Tabla 27 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Dimensión de capacidad de respuesta * Satisfacción del usuario externo	66
Tabla 28 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Dimensión de seguridad * Satisfacción del usuario externo	67
Tabla 29 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Dimensión de empatía * Satisfacción del usuario externo	68
Tabla 30 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Dimensión de Tangibilidad * Satisfacción del usuario externo	70

Lista de figuras

Figura 1 Niveles de la variable Calidad de atención percibida en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos	44
Figura 2 Niveles de la dimensión Fiabilidad en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	45
Figura 3 Niveles de la dimensión Capacidad de respuesta en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos	46
Figura 4 Niveles de la dimensión Capacidad de respuesta en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos	47
Figura 5 Niveles de la dimensión Empatía en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos	48
Figura 6 Niveles de la dimensión Tangibilidad en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos	49
Figura 7 Niveles de la variable Satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	50
Figura 8 Niveles de la dimensión Confiabilidad en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	51
Figura 9 Niveles de la dimensión Validez en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	52
Figura 10 Niveles de la variable Lealtad en el servicio de Odontología, del C.S. Los Olivos.	53
Figura 11 Diagrama de burbujas Calidad de atención percibida * Satisfacción del usuario externo.	54
Figura 12 Diagrama de burbujas Fiabilidad * Satisfacción del usuario externo.	55
Figura 13 Diagrama de burbujas Capacidad de respuesta * Satisfacción del usuario externo.	57
Figura 14 Diagrama de burbujas Seguridad * Satisfacción del usuario externo.	58
Figura 15 Diagrama de burbujas Empatía * Satisfacción del usuario externo.	59
Figura 16 Diagrama de burbujas Tangibilidad * Satisfacción del usuario externo.	61

Resumen

Este estudio se denominó “Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externo del servicio de Odontología en el C.S Los Olivos, 2015”, fue desarrollado para alcanzar el grado académico de Magister en Salud con Mención en Gestión en los Servicios de Salud, siendo la problemática concebida en la siguiente formulación ¿Qué relación existe entre calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Los Olivos, 2015?, por lo que se formuló el objetivo de establecer la relación que existe entre calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Odontología en el Centro de Salud Los Olivos, 2015.

Este estudio utilizó la metodología aplicada de tipo descriptivo con un diseño correlacional que con una muestra de 90 usuarios, se aplicó el cuestionario modificado SERVQUAL de calidad de atención percibida para la variable 1 y satisfacción del usuario externo para la variable 2.

Por medio del análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre la variable calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo. Los principales resultados muestran que el 86.7% tiene buena percepción sobre la calidad de atención, 7.8% tiene una percepción regular y 5.6% tiene una mala percepción, en cuanto a la prueba de hipótesis, se logró afirmar que existe relación significativa entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del C.S Los Olivos, 2015.

(Con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman = 0.9808 (percepciones y expectativas) y $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$)

Palabras claves: Calidad de atención percibida – Satisfacción del usuario externo

Abstract

This study “Quality customer service and satisfaction with pharmacy services for external users in Los Olivos Health Center, 2015”, was developed to get master’s degree in Health and Management in Healthcare. The problem is: What is the relation between quality customer service and satisfaction with pharmacy services for external users in Los Olivos Health Center, 2015? , and the objective for the research is: Determine the relation between quality customer service and satisfaction with odontology services for external users in Los Olivos Health Center, 2015.

The methodology for this research is descriptive and its design is correlational. It takes a sample of 90 external users in order to apply the SERVQUAL questionnaire. This instrument is about quality customer service for variable 1 and satisfaction with odontology services for external users for variable 2.

The relation between quality customer service and satisfaction with pharmacy services for external users was established through analysis, observation and description. The main results shows that 86.7 % has a good quality service, 7.8% regular quality customer service and 5.6% has a bad quality customer service. The hypothesis testing proved that there is a relation between quality customer service and satisfaction with odontology services for external users in Los Olivos Health Center, 2015.

(Statistical significance 0,05 and Rho Spearman =0,980, perceptions and expectations ; and p –value=0,000<0,05)

Key words:Quality customer service and satisfaction with odontology services for external users